

## **YHTEISPALVELUN VAKIOPALVELUVALIKOIMA**

**Kyseessä ovat avustavat asiakaspalvelutehtävät - asiakas saa asiansa vireille yhteispalvelupisteessä.**

### **MAISTRAATIT**

#### **Aviovarallisuussuhteiden rekisteröinti**

- Avioehtosopimuksen ja osituskirjan rekisteröinti

Hakemus ja alkuperäinen sopimus ja jäljennös siitä voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen edelleen toimitettavaksi toimivaltaiselle maistraatille. Hakemuslomake ja ohjeistus löytyvät internetistä.

#### **Lahjoituksen rekisteröinti**

- Irtaimen omaisuuden lahjoituksesta ilmoitetaan, kun joku on saanut lahjan: puolisoltaan, suoraan etenevässä tai takenevassa polvessa olevalta sukulaiseltaan tai tämän puolisolta tai muulta erityisen tärkeältä henkilöltä, jonka kanssa lahjansaaja asuu yhteisessä taloudessa.

Yhteispalvelupiste ottaa ilmoituksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille. Lahjailmoituslomake ja ohje löytyvät internetistä.

#### **Holhustoimen tehtävät**

- Hakemus edunvalvojan määräämiseksi/Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä ja mahdolliset liitteet.
- Hakemus edunvalvojan sijaisen määräämiseksi
- Hakemus edunvalvojan tehtävän lakkaamisesta tai tehtävästä luopumisesta
- Holhousoikeudellinen lupahakemus

Yhteispalvelupiste ottaa hakemukset vastaan ja toimittaa ne edelleen toimivaltaiselle maistraatille. Hakemuslomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

- Vuosi- ja päätöstilin sekä omaisuusluettelon toimittaminen

Yhteispalvelupiste voi ottaa vastaan tilit ja omaisuusluettelot ja toimittaa ne edelleen toimivaltaiselle maistraatille. Tililomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

- Todistus holhousasioiden rekisteristä

Yhteispalvelupiste voi ottaa vastaan pyynnön holhousrekisteriotteesta ja toimittaa tilauksen edelleen maistraattiin.

Holhustoimen tehtävät ovat luonteeltaan sellaisia, että ne useimmiten edellyttävät asiantuntijan kanssa neuvottelua. Hakemuksiin joudutaan pääsääntöisesti liittämään erilaisia lisäselvityksiä, jotka vaihtelevat asiakohtaisesti ja ovat salassa pidettäviä. Sen vuoksi holhustoimen tehtävät soveltuvat hoidettaviksi yhteispalvelupisteessä parhaiten sähköisellä ajanvarauksella.

### **Kauppa- ja yhdistysrekisteriasiat**

Kaupparekisteriasioissa yhteispalveluvirkailija ottaa vastaan ilmoituksen ja neuvoo asiakasta lomakkeiden täyttämässä ja käsittelymaksuissa. Yhteispalveluvirkailija lähettää ilmoituksen täytettynä ja maksukuitti liitettynä maistraattiin.

Asunto-osakeyhtiötä koskevat lomakkeet tulee lähettää suoraan yhtiön kotipaikan maistraatille. Asia tulee vireille, kun ilmoitus on saapunut toimivaltaiseen maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen.

Virkailija saa ohjeita käsittelymaksuista, maksutavoista ja lomakkeiden täyttämistä osoitteesta: [www.prh.fi](http://www.prh.fi). Lomakkeet löytyvät osoitteesta: [www.ytj.fi](http://www.ytj.fi).

Yhdistysrekisteriasioissa yhteispalveluvirkailija ottaa vastaan ilmoituksen ja neuvoo asiakasta lomakkeiden täyttämässä ja käsittelymaksuissa. Yhteispalveluvirkailija lähettää ilmoituksen täytettynä ja maksukuitti liitettynä yhdistyksen kotipaikan maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen. Asiakas voi tehdä ilmoituksen myös sähköisesti yhteispalvelupisteessä. Asia tulee vireille, kun ilmoitus on saapunut toimivaltaiseen maistraattiin tai Patentti- ja rekisterihallitukseen.

Virkailija saa ohjeita käsittelymaksuista, maksutavoista ja lomakkeiden täyttämistä osoitteesta: [www.prh.fi](http://www.prh.fi). Lomakkeet löytyvät samasta osoitteesta.

### **Kotikunta- ja väestötietojärjestelmään liittyvät tehtävät, paitsi ulkomaalaisasiat**

Seuraavat lomakkeet voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa asiakirjan vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiseen maistraattiin

- lapsen rekisteröinti-ilmoitus (lomaketta ei pidetä saatavilla, vaan se menee automaattisesti jokaisen syntyneen lapsen äidille). Lomakkeen voi palauttaa myös yhteispalvelupisteeseen)
- äidinkielitiedon korjaaminen
- henkilötietojen luovutuksen kieltäminen
- ilmoitus asiointikielestä väestötietojärjestelmään
- ilmoitus kutsumanimestä väestötietojärjestelmään
- ilmoitus uskontokunnasta eroamisesta mahdollisesti tarvittavine suostumuksineen
- omien tietojen tarkastusta koskeva pyyntö

Lomakkeet ja ohjeistus löytyvät internetistä.

## **Nimenmuutosasiat**

- nimenmuutosilmoitus voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa ilmoituksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille
- nimenmuutoshakemus voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen. Virkailija ottaa hakemuksen vastaan ja toimittaa sen toimivaltaiselle maistraatille.

Ohjeet ilmoituksen ja hakemuksen osalta löytyvät internet-sivustolta.

## **Avioliiton ja parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinnat (huom. poikkeukset)**

- Pyyntö avioliiton esteiden tutkinnasta
- Pyyntö parisuhteen rekisteröinnin esteiden tutkinnasta

Asiakkaat täyttävät lomakkeen, joka löytyy internetistä. Lomake vastaanotetaan ja toimitetaan toimivaltaiseen maistraattiin.

Ulkomaalaisten avioliiton ja parisuhteen esteiden tutkintaa ei voida laittaa vireille yhteispalvelupisteessä.

## **Vaaliasiat (vaalilaki ja siellä äänioikeusrekisteri)**

- Asiakas voisi käydä katsomassa oman äänestyspaikkansa äänioikeusrekisteristä, mutta se edellyttää oikeusministeriön suostumusta ja heidän tietojärjestelmänsä käyttämistä.

## **Venerekisteriasiat**

- Rekisteröitävän veneen omistajan on ennen veneen käyttöönottoa tehtävä veneestä rekisteri-ilmoitus kotikuntansa maistraattiin. Rekisteri-ilmoituksen voi jättää myös mille tahansa maistraatille tai sen palveluyksikölle.

Yhteispalvelupiste ottaa vastaan ilmoituksen moottorivenerekisteriin ja toimittaa maistraattiin. Lomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä.

## **Yksittäinen tietopalvelu**

Yksittäistä tietopalvelua koskeva tilauslomake voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen, josta virkailija toimittaa tilauksen maistraattiin käsiteltäväksi.

## **Sukuselvityspalvelu**

- Asiakas voi jättää sukuselvityspalvelun tilauksen yhteispalvelupisteeseen, josta se toimitetaan sukuselvityspalvelua antavaan maistraattiin. Palvelua antavat maistraatit näkyvät internetistä löytyvässä lomakkeessa.

## **Hakemus perukirjan osaksluettelon vahvistamiseksi**

- Hakemus ja perukirja tarvittavine liitteineen voidaan jättää yhteispalvelupisteeseen, jossa virkailija ottaa asiakirjat vastaan ja toimittaa asiakirjat toimivaltaiseen maistraattiin käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi. Ohjeet ja lomake löytyvät internetistä.

## **POLIISIN LUPAPALVELUT**

Avustavat asiakaspalvelutehtävät seuraavasti:

### **Prosessit:**

- Hakemuksen ja liitteiden vastaanottaminen ja siihen liittyvä henkilöllisyyden toteaminen
- Asiakirjojen täydellisyyden tarkistaminen
- Hakemuksen täyttämiseen liittyvä neuvonta
- Maksun periminen (ratkaisut avoimia)
- Valmiin luvan luovuttaminen
- Poliisin sähköisen hakemuksen täyttämisen avustaminen
- Ajanvarauksen tekeminen poliisille
- Informointi asiakkaalle päätöksentekoprosessista

Nämä toiminnot mahdollisia kaikissa myöhemmin lueteltavissa luvissa (pois lukien ajokortit)

### **Lupapalveluvalikoima:**

- ajokorttilupahakemus
- ajokortin kaksoiskappalehakemus
- lääkärin/optikontodistuksen jättäminen
- vammaisen pysäköintilupahakemus
- arvauskilpailun toimeenpanoa koskevan ilmoituksen jättäminen
- poikkeuslupahakemus arvauskilpailun voittajan ilmoittamisesta
- hakemus arvauskilpailun tuottojen käyttötarkoituksen muuttamisesta
- bingolupahakemus
- hakemus bingon pelisääntöjen tai suurimman sallitun pelipanoksen muuttamisesta
- harjoituslupahakemus (moottoripyörä)
- järjestyksenvalvojaksi hyväksymishakemus yksittäiseen tilaisuuteen
- hakemus järjestyksenvalvojaksi hyväksymiselle kauppakeskuksiin, liikenneasemille tai kuluneuvoihin
- hakemus, joka perustuu metsästyslain nojalla poliisin myönnettäviin asioihin
- eräitä peliautomaatteja ja pelilaitteita koskeva lupahakemus (arpajaislaki 56 §)
- rahankeräyslupahakemus
- tarkastuspassihakemus
- tavara-arpajaislupahakemus
- poikkeuslupahakemus arvonnän tuloksen ilmoittamisesta
- hakemus luvaksi muuttaa tuottojen käyttötarkoitusta (tavara-arpajainen)
- hakemus pitää tavaravoittoautomaattia
- ravintola- ja majoitustoiminnasta annetun lain 4 §:n mukaisen ilmoituksen jättö

- matkustajailmoitusten vastaanottaminen
- alkoholilain 59 §:ssä tarkoitetun ilmoituksen jättö

## **KUNNAT**

Jokainen kunta päättää palveluvalikoiman omalta osaltaan kooten järkeviä ja toiminnallisia kokonaisuuksia. Kokonaisuudet määrittyvät toisaalta tarpeiden ja toisaalta mukana olevien tahojen palveluiden järkevällä yhdistelyllä.

Seuraava listaus ei ole täydellinen, sillä palveluiden variaatio on suuri ja palveluiden tarjonta on pitkälti riippuvaista kunnan omista lähtökohdista ja alueen sekä asiakkaiden tarpeista. Listauksessa on pyritty esittämään suurin osa kaikista mahdollisista yhteispalveluna annettavista kunnan palveluista. Kunta siis itse päättää, mitä yhteispalvelussa todellisesti tarjotaan ja miten vaativammat tehtävät järjestetään.

Esimerkinomainen listaus yhteispalveluun soveltuvista kunnan palveluista:

### **Yleisinformatio sekä tukipalvelut**

- Ajanvaraus asiantuntijoille
- Arkiston tietopalvelun hoito
- Itsepalvelu (lomakehyllyt ja asiakaspäätte) ja sen opastus/neuvonta
- Julkaisujen myynti
- Kassapalvelut
- Kaupunkikorttien jakelu/myynti/alustus
- Kokoustilojen varaus ja vuokraus
- Luottamushenkilöiden ansionmenetyslomakkeet
- Postin käsittely ja kirjaaminen
- Puhelinvaihteen hoito
- Pöytäkirjaotteet
- Pöytäkirjojen allekirjoitukset ja nähtävillä olo
- Yleisinformatiion jakaminen ja ilmoitustaulun hoito (viralliset kuulutukset ja tiedotteet)

### **Henkilöstöasiat**

- Henkilökunnan matkajärjestelyt, ruokaliput, avainluovutukset, sairausloma- ja vuosilomahakemukset, sisäisen koulutuksen ilmoittautumiset jne.
- Henkilökunnan virka- ja työmatkojen sähköisten laskujen asiatarkastus
- Työpaikkojen (ja kesätyöpaikkojen) hakeminen (hakemukset, informointi ja hakemusten vastaanotto)
- Kulunvalvonta, työajanseurannan korjaukset sekä työaika raporttien ajaminen kuukausittain

### **Asuntotoimi**

- Asunnon hakeminen ja vuokrasopimusten allekirjoitus
- Isännöintiin liittyvät asiat (korjauspyynnöt ym.)
- Lomakkeiden jakelu ja vastaanotto, neuvonta ja opastus

- Yleistiedot asuntoasioista ja vapaista vuokra-asunnoista

### **Kaavoitus- ja mittaus toimi**

- Kaava- ja karttaotteiden tilaus ja lunastus
- Kaavakarttojen nähtävillä pito
- Kaavoituskatsauksen jakaminen
- Kiinteistörekisterin tietopalvelu ja otteiden antaminen
- Osoitetietojen jakaminen
- Yleistietoa vapaista tonteista

### **Ympäristönsuojelu**

- Esitteiden, oppaiden ja lomakkeiden jakaminen
- Jäteasioiden yleisneuvonta
- Määräysten, päätösten ja karttojen esilläpito

### **Kuluttajaneuvonta** (huom. tällä hetkellä kunnan palveluja)

- Yleisneuvonta
- Esitteiden jakaminen
- Kuluttajaneuvontapalvelut

### **Tekninen toimi**

- Informaatio vireillä olevista kuntaa koskevista hankkeista
- Kalastuslupien myynti
- Katusuunnitelmien nähtävillä pito
- Kaukolämpökorttien jako ja vastaanotto
- Koiraveroilmoituksen tekeminen ja maksun vastaanotto
- Lemmikkieläinten hautapaikoista tiedottaminen
- Liikennesuunnitelmien nähtävillä pito
- Puistosuunnitelmien nähtävillä pito
- Tarjouspyyntöasiakirjojen jakaminen sekä tarjousten vastaanottaminen
- Tietoa vapaista vene ja – toripaikoista ja viljelypalstoista sekä niiden vuokraus
- Vesilaitoksen tiedonantojen vastaanotto ja välitys
- Yksityistieavustushakemuslomakkeiden jakaminen
- Jätehuollon esitteiden, oppaiden ja lomakkeiden jakaminen
- Jätehuoltomääräysten, päätösten, taksojen ja karttojen nähtävillä pito

### **Rakennusvalvonta**

- Korjausavustuslomakkeiden jakaminen ja vastaanotto
- Puunkaatohakemuslomakkeiden jakaminen ja vastaanotto
- Päätösten ja todistusten lunastaminen
- Rakennuslupahakemusten jakaminen ja vastaanotto sekä liitteiden jako ja vastaanotto
- Yleisneuvonta vapaista tonteista

- Yleisneuvontaa rakentajille kunnan palveluista

### **Elinkeinotoimi**

- EU-esitteiden jakaminen
- Lomitukseseen liittyvät hakemukset
- Maatalouden tukihakemukset
- Matkailuneuvonta ja esitteiden jakaminen
- Yrittäjien yleisneuvonta

### **Sivistystoimi**

- Kansalaisopiston/työväenopiston ilmoittautumiset ja kurssimaksujen vastaanotto
- Kirjaston aineistorekisterin selaus
- Kirjaston lainakirjojen palautusvastaanotto, lainojen uusiminen ja varattujen kirjojen nouto
- Kirjaston yleisinformaatio
- Peruskouluun ilmoittautuminen ja hakemus toiseen kouluun siirtymisestä
- Yleisneuvonta ja tiedottaminen alueen opiskelupaikoista ja opintojen ohjauksesta
- Yleisneuvonta ja tiedottaminen oppisopimuskoulutuksesta
- Yleisneuvonta kouluista sekä alueen opiskelupaikoista

### **Sosiaalitoimi**

- Esitteiden jakaminen
- Yleisneuvonta
- Päivähoitohakemusten vastaanotto
- Laskujen ja maksujen maksaminen
- Toimeentulotuen lomakkeet
- Kuljetuspalvelukorttien alustaminen
- Sotaveteraanien lounaslippujen jakaminen
- Velkaneuvonnan velkasaldojen kysely saatavilta

### **Terveystoimi**

- Esitteiden jakaminen
- Maksujen vastaanotto
- Uusittavien reseptien vastaanotto (tietosuojakysymykset huomioiden eli palvelusihteeri ei käsittele reseptejä, vaan ne jätetään edelleen toimitettaviksi)

### **Kulttuuritoimi**

- Lipunmyynti
- Tiedottaminen
- Tilavaraukset ja tilavuokrien vastaanotto
- Yleisneuvonta

### **Nuorisotoimi**

- Matkojen ja muiden maksut
- Tiedottaminen tapahtumista ja vastaavista
- Tilaisuuksiin ilmoittautumisten vastaanotto
- Yleisneuvonta

### **Liikuntatoimi**

- Ilmoittautumiset (matkat, leirit, harrastukset)
- Kenttä- ja muiden tilojen vuokraukset ja tilavuokrien vastaanotto
- Osallistumismaksujen vastaanotto
- Tiedottaminen
- Yleisneuvonta

### **KELA**

- esitteiden ja lomakkeiden jakelu
- hakemusten vastaanotto, pois lukien kuntoutushakemukset, työeläkehakemukset, työeläkejärjestelmän kuntoutushakemukset sekä kuvallisen Kela-kortin tilaaminen
- Kelan toimistopalvelulle vaihtoehtoisten palvelukanavien käyttöön opastaminen ja neuvonta (esim. Kelan yhteyskeskuksien palvelut, [www.kela.fi](http://www.kela.fi): laskentaohjelmat, omien tietojen seuranta yms.)

### **VEROHALLINTO**

- sähköisessä muodossa olevien lomakkeiden, verotusohjeiden ja informaation (ks. [www.vero.fi](http://www.vero.fi)) jakeluun liittyvät tehtävät
- itsepalveluformaattilla toteutettujen ja toteutettavien sähköisten vuorovaikutteisten verotuksen palvelujen (ks. [www.vero.fi](http://www.vero.fi) / ePalvelut) käyttöön liittyvä opastaminen ja neuvonta
- verohallinnon omien yhteyskeskusten palvelutoiminnot (ks. [www.vero.fi](http://www.vero.fi) / Yhteystiedot) voivat osaltaan tarjota tukea myös yhteispalveluina tarjottavien verohallinnon sähköisten palveluiden jakelussa

### **TYÖ- JA ELINKEINOHALLINTO**

#### **Työnhakija-asiakas**

- työ- ja elinkeinohallinnon nettipalveluiden ([www.mol.fi](http://www.mol.fi)) yleisesittely asiakkaille
  - o avoimet työpaikat, työnhakijaksi ilmoittautuminen, CV-netti, Paikkavahti

- työ- ja elinkeinohallinnon julkaisujen, esitteiden ja lomakkeiden jakaminen ja lomakkeiden vastaanotto
  - o paikallisesti tarkemmin sovittava asia
  
- työ- ja elinkeinohallinnon tarjoamien verkkopalvelujen käyttömahdollisuus ja niissä opastaminen:
  - o avoimet työpaikat
  - o haussa oleva työvoimakoulutus
  - o työvoimakoulutukseen haku
  - o tietoa ammateista, Ammattinetti
  - o tietoa koulutuksesta, Aikuiskoulutusinfo
  - o apua ammatin ja uran valintaan, Urasuunnittelu
  - o CV-netin tallennuspalvelu
  - o Oma työnhaku: työnhaun aloittaminen, muutostiedot, päättäminen
  
- työ- ja elinkeinohallinnon asiantuntijat (työvoimaneuvoja, työvoimaohjaaja, ammatinvalintapsykologi, ammatti- ja koulutustietoneuvoja) voivat ajanvarausjärjestelmän kautta olla tavattavina yhteispalvelupisteissä
  - o paikallisesti tarkemmin sovittava asia

## **ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUS**

### **Liikenne**

- tavaraliikenneluvat
- taksiluvat

## **ALUEHALLINTOVIRASTO**

### **Sosiaali- ja terveydenhuolto**

- alkoholijuomien anniskelulupa
- alkoholijuomien vähittäismyyntilupa
- alkoholijuomien anniskeluajan jatkoaikalupa
- luvat yksityisten sosiaalipalvelujen antamiseen
- yksityisten terveydenhuoltopalvelujen antamiseen liittyvät luvat muutoksineen